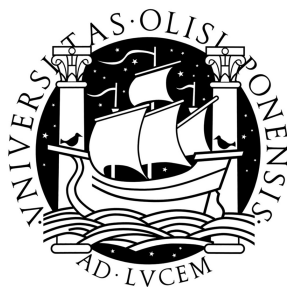


UNIVERSIDADE DE LISBOA  
FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO



**QUALIDADE NAS RESPOSTAS SOCIAIS DE CRECHE E  
PRÉ-ESCOLAR: RELAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA**

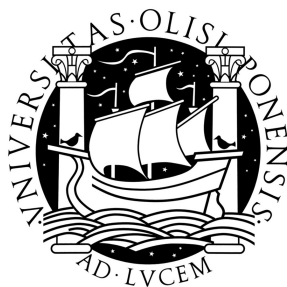
**Filipa Fidalgo Barreiros**

**MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA**  
(Secção de Psicologia Clínica e da Saúde / Núcleo de Psicologia Clínica  
Sistémica)

**2008**



UNIVERSIDADE DE LISBOA  
FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO



**QUALIDADE NAS RESPOSTAS SOCIAIS DE CRECHE E  
PRÉ-ESCOLAR: RELAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA**

**Filipa Fidalgo Barreiros**

Dissertação, orientada pela Prof. Dra. Maria Teresa Ribeiro

**MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA**  
(Secção de Psicologia Clínica e da Saúde / Núcleo de Psicologia Clínica  
Sistémica)

**2008**



# Agradecimentos

“Não caminhes à minha frente  
Posso não saber seguir-te.

Não caminhes atrás de mim  
Posso não saber guiar-te.

Caminha antes a meu lado.”

*Autor Desconhecido*

A todos os que caminharam a meu lado não só durante esta jornada, como em muitas outras. Muito especialmente aos meus pais, avós, irmão, namorado e amigos sinceros.

Um agradecimento especial à minha Professora Orientadora M<sup>a</sup> Teresa Ribeiro que caminhou simultaneamente ao meu lado e à minha frente.

Gostaria também de agradecer a todos os que tornaram este estudo possível, famílias e cuidadores de Centro Social Paroquial de S. Domingos de Rana.



# Resumo

O presente estudo é de natureza exploratória e tem como objectivos: a) analisar os indicadores de Qualidade que são identificados pela amostra da população das respostas sociais de creche e de pré-escolar, do Centro Social Paroquial de S. Domingos de Rana; b) analisar a relação escola-família, no que concerne à comunicação e ao envolvimento parental.

Este estudo é composto por uma abordagem quantitativa e outra qualitativa. No estudo quantitativo participaram 146 sujeitos, 78 dos quais relativos à Resposta Social de Creche e 68 relativos à Resposta Social de Pré-escolar. O instrumento utilizado foi o “Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação” (Modelo de Avaliação da Qualidade, 2005). Os resultados do estudo quantitativo permitiram concluir que o indicador “Comunicação” é o que se encontra mais associado à satisfação geral com este serviço de apoio a crianças. No estudo qualitativo participaram duas famílias (clientes das Respostas Sociais de Creche e Pré-escolar) e os dois cuidadores respectivos, tendo os quatro sujeitos sido alvo de uma entrevista semi-directiva. Os resultados demonstram que a comunicação eficaz e positiva é promotora de uma relação escola-família saudável e frutífera, que conduz a práticas de envolvimento parental benéficas para o desenvolvimento da criança.

**Palavras chave:** Qualidade; Indicadores; Comunicação; Envolvimento parental; Serviço de Apoio a Crianças

**Abstract**

The objectives of this exploratory study are: a) to analyze the Quality components identified by the Centro Social Paroquial de S. Domingos de Rana kindergarten and infant population sample; b) to analyze the school-family relationship concerning communication and parental involvement.

This work is composed of quantitative and qualitative approaches. A total of 146 subjects have participated in the quantitative study, 78 of which from the infant sample, and 68 from the kindergarten sample. The tool used was the “Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação” (Modelo de Avaliação da Qualidade, 2005). The results from the quantitative study allowed us to conclude that “Communication” is the most associated component to general satisfaction with this child support service. Two families (clients of the infant and kindergarten services) and the respective caretakers participated in the qualitative study, where they were interviewed in a semi-directive fashion. Results demonstrate that effective and positive communication promotes a healthy and fruitful school-family relationship, which leads to parental involvement practices beneficial for the child development.

**Keywords:** Quality; Components; Communication; Parental Involvement; Child Care Center



# Conteúdo

<b>Agradecimentos</b>	<b>i</b>
<b>Resumo</b>	<b>iii</b>
<b>Conteúdo</b>	<b>v</b>
<b>Conteúdo</b>	<b>v</b>
<b>Lista de Figuras</b>	<b>vii</b>
<b>Lista de Figuras</b>	<b>vii</b>
<b>1 Introdução</b>	<b>1</b>
<b>2 Enquadramento conceptual</b>	<b>3</b>
<b>3 Objectivos</b>	<b>13</b>
<b>4 Estudo quantitativo</b>	<b>15</b>
4.1 Objectivos específicos . . . . .	15
4.2 Metodologia . . . . .	15
4.2.1 Selecção e caracterização da amostra . . . . .	15
4.2.2 Instrumento . . . . .	16
4.3 Resultados . . . . .	19
4.3.1 Quais os indicadores que se destacam neste Serviço de Apoio Social a Crianças . . . . .	19
4.3.2 Identificar quais os indicadores que se encontram associados à Resposta Social de Creche e de Pré-escolar . . . . .	20
4.3.3 Existe relação factores de ordem funcional com as Respostas Sociais de Creche e Pré-escolar, e com a satisfação geral? . . . . .	21
4.3.4 Existe relação entre o grau de Satisfação geral e a recomendação deste Serviço de Apoio a Crianças? . . . . .	22
4.3.5 Existe relação entre o grau de Satisfação geral e a mudança Serviço de Apoio a Crianças? . . . . .	22

4.3.6	Qual o motivo que conduziu à escolha deste Serviço de Apoio a Crianças? . . . . .	22
4.3.7	A tipologia dos dados omissos e a sua associação aos itens . . . . .	23
4.4	Discussão . . . . .	24
<b>5</b>	<b>Estudo qualitativo</b>	<b>31</b>
5.1	Objectivos específicos . . . . .	31
5.2	Metodologia . . . . .	31
5.2.1	Seleção e caracterização da amostra . . . . .	31
5.2.2	Instrumento . . . . .	32
5.2.3	Procedimento . . . . .	32
5.3	Análise e Discussão de Resultados . . . . .	32
<b>6</b>	<b>Conclusão</b>	<b>39</b>
	<b>Bibliografia</b>	<b>43</b>
<b>A</b>	<b>“Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação”</b>	<b>47</b>
<b>B</b>	<b>Análise Factorial</b>	<b>51</b>
<b>C</b>	<b>Guião da Entrevista Semi-directiva</b>	<b>53</b>
<b>D</b>	<b>Categorias da Análise de Conteúdo</b>	<b>57</b>
<b>E</b>	<b>Análises estatísticas</b>	<b>59</b>

# Lista de Figuras

2.1	Modelo da Ecologia do Desenvolvimento Humano . . . . .	11
-----	--	----



# Capítulo 1

## Introdução

*“Once upon a time 200 years ago, men and women knew what they were supposed to do.”*

(Shellenberger & Hoffman, 1998, pg. 461)

Durante os últimos dois séculos ocorreram mudanças em múltiplos contextos (político, social, familiar, laboral) que, hoje, são visíveis na forma como as pessoas se organizam e interagem nos diversos sistemas a que pertencem. À medida que os papéis sociais, as configurações familiares e as responsabilidades laborais se modificam, todos tentam perceber como se irão adaptar e qual será seu lugar.

*“Men defend their dwindling prerogatives. Women worry about how they can do it all. And the children wonder about who will take care of them.”*

(Shellenberger & Hoffman, 1998, pg. 461)

Portugal é o país da Europa com maior percentagem de mulheres que trabalham a tempo inteiro (Silva, 2002). Em 2004, cerca de 70% destas, mães de crianças com idades inferiores a 6 anos (OECD, 2006).

Um estudo realizado por Fontainha (2006) verificou que a participação das mulheres portuguesas no mercado de trabalho é muito superior quando comparada com a das mulheres espanholas, gregas e italianas. Também concluiu que o tempo de suporte parental aos filhos, em Portugal, é classificado como medíocre quando ambos os pais trabalham a tempo inteiro. Sendo que, outrora, o cuidado dos filhos era um papel desempenhado maioritariamente pelas mulheres, é pertinente explorar, actualmente, que serviços asseguram a sua educação e satisfação de necessidades básicas.

Um estudo realizado pelo Instituto Nacional de Estatística (Inquérito ao Emprego 2005, “Conciliação da Vida Profissional com a Vida Familiar”), no segundo trimestre de 2005, concluiu que cerca de 34% dos indivíduos, com idades compreendidas entre os 15 e os 64 anos de idade, empregados e

com pelo menos um filho com menos de 15 anos pertencentes ao agregado familiar, utiliza serviços de apoio a crianças para assegurar o cuidado aos filhos enquanto trabalham (33,9% dos quais, serviços de acolhimento<sup>1</sup>) (INE, 2007).

Os serviços supracitados tornaram-se desta forma um componente essencial da vida na nossa sociedade. Mais se afirma que a qualidade dos mesmos pode fazer uma diferença significativa no desenvolvimento da criança (Boschee & Jacobs, 1997). Assim sendo, o presente estudo pretende analisar a qualidade das respostas sociais de creche e pré-escolar do Centro Social Paroquial de S. Domingos de Rana, e quais os seus principais indicadores, utilizando como instrumentos o “Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação” (ISS, 2005) e entrevista semi-directiva.

Os principais estudos realizados neste âmbito são apresentados no capítulo 2, tendo como base a perspectiva sistémica, e dando maior enfoque aos indicadores e benefícios da qualidade dos serviços de apoio a crianças.

No capítulo 3 são referidos os objectivos gerais deste trabalho, assim como, a definição do problema em estudo. A descrição dos objectivos específicos, da amostra, dos instrumentos e dos procedimentos adoptados relativamente ao estudo quantitativo e ao estudo qualitativo encontra-se nos capítulos 4 e 5, respectivamente.

Os resultados obtidos nos referidos estudos e a sua reflexão, de forma articulada com a revisão de literatura apresentada no capítulo 2, são apresentados nos capítulos 4 e 5.

Por último, no capítulo 6, é feita uma reflexão geral sobre o presente estudo, bem como, sobre as implicações teóricas e práticas do mesmo e principais conclusões, sendo também apresentadas sugestões para futuras investigações/estudos.

---

<sup>1</sup>Por serviços de acolhimento entendem-se, entre outros, creches, pré-escolas, centros de actividades de tempos livres e amas remuneradas.

## Capítulo 2

# Enquadramento conceptual

### Qualidade dos Serviços de Apoio a Crianças

A subjectividade do termo tem permitido que muitos investigadores elaborem teorias e instrumentos de medida, argumentem sobre possíveis indicadores/ factores e comprovem a sua suposta influência no desenvolvimento cognitivo, social e afectivo da criança. Maioritariamente estão de acordo quando definem a qualidade dos serviços de apoio a crianças como sendo “serviços que fornecem um ambiente apropriado ao desenvolvimento da criança” (DeBord, 1996, pg. 1). Na citação anterior é visível a ambiguidade do conceito, o que o torna difícil de medir e controlar. Mesmo assim, os estudos convergiram na operacionalização de indicadores de qualidade. Um estudo interessante realizado por Rosenthal (citado por Pierrehumbert, Ramstein, Karmaniola, Miljkovitch & Halfon, 2002), menciona o facto de que os itens que compõem os instrumentos, que constituem as variáveis/ indicadores de qualidade, são frequentemente redundantes o que, consequentemente, conduz a uma definição monística de qualidade; refere ainda, que a respectiva definição deve ser sensível à cultura, não descurando o contexto cultural, familiar e parental que regula o desenvolvimento cognitivo e sócio-emocional da criança.

### Indicadores

Vários estudos identificaram as seguintes características/ indicadores associados à qualidade dos serviços e com um impacto significativo no desenvolvimento da criança (Allen & Pitzer, 2008; Azer, LeMoine, Morgan, Clifford & Crawford, 2002; Boschee & Jacobs, 1997; DeBord, 1996, 2001; Geoffroy, Côté, Parent & Séguin, 2006; Pierrehumbert et al., 2002; Todd, 2001; Vandell & Wolfe, 2000; Warash, Markstrom & Lucci, 2005; Winter, 2004):

- **RATIO CRIANÇAS/CUIDADORES E TAMANHO DO GRUPO**

Um menor ratio crianças/cuidadores e grupos mais reduzidos estão associados ao aumento da qualidade dos serviços. Quando o ratio crianças/cuidadores é mais baixo, o ambiente encontra-se mais organizado, as crianças possuem um vocabulário melhor, capacidade de concentração e atenção mais desenvolvidas, parecem menos apáticas e ansiosas, são mais cooperantes e relacionam-se melhor com os pares e com o cuidador. O ratio adequado varia com a idade: 4:1, para uma sala de creche (um adulto para cada quatro crianças com idade inferior a três anos), 9:1, para uma sala de pré-escolar (um adulto para cada nove crianças com idade superior a três anos). Segundo Vandell & Wolfe (2000) este indicador é o melhor preditor do processo de qualidade para a Resposta Social de Creche.

Em Portugal, o ratio crianças/cuidadores na Resposta Social de Creche é de 10 ou 12:2 e na Resposta Social de Pré-Escolar é de 25:1 ou 25:2 (dependendo se a Assistente de Educação está a trabalhar a tempo inteiro) (OECD, 2006).

Quando o grupo é menor, os cuidadores conseguem focar melhor a sua atenção para as necessidades específicas de cada criança e oferecem uma resposta mais estimulante, afectiva e securizante.

Relativamente ao tamanho do grupo nas Respostas Sociais em Portugal, este varia de 10 a 12 crianças em Creche e assume o número máximo de 25 crianças em Pré-Escolar (OECD, 2006).

- **ROTATIVIDADE DE CUIDADORES**

A permanência do(s) mesmo(s) cuidador(es) encontra-se associada à qualidade do serviço. Uma das maiores necessidades da criança é saber que todos os dias irá encontrar o(s) mesmo(s) cuidador(es).

- **FORMAÇÃO E TREINO DOS CUIDADORES**

O nível de educação ou formação (anos de escolaridade) e o treino específico com crianças estão relacionados com a qualidade. Cuidadores que têm uma educação formal superior e um treino mais especializado aprenderam: métodos de aprendizagem e de ensino mais apropriados; a compreender o desenvolvimento da criança; a ter uma perspectiva realista do seu comportamento e performance; a agir face a problemas comportamentais e o que é necessário para desenvolver uma relação positiva com os pais. Mais se acrescenta o facto de agirem de forma mais estimulante, afectiva e securizante, serem sensíveis à idade, capacidades, interesses e ambiente da criança e organizarem materiais e actividades apropriadas a cada etapa de desenvolvimento. Em Portugal, as Respostas Sociais de Creche e Pré-escolar são asseguradas por Educadores de Infância, aos quais é exigida uma formação universitária



ou de ensino politécnico de quatro anos, e por Assistentes de Educação, aos quais apenas se exige formação equivalente ao Ensino Secundário (OECD, 2006).

Segundo Vandell & Wolfe (2000) este indicador é o melhor preditor do processo de qualidade para a Resposta Social de Pré-escolar.

- **SEGURANÇA E HIGIENE**

O processo global de qualidade inclui indicadores de segurança e higiene. As práticas de higiene, de crianças e adultos, encontram-se associadas à diminuição de doenças respiratórias e infecciosas. Estas práticas incluem lavar as mãos depois de utilizar a casa de banho e antes das refeições. Para garantir a segurança das crianças os adultos devem estar atentos e vigilantes a tempo inteiro. Aspectos relativos ao ambiente, como luz e temperatura adequadas, controlo do ruído, são também factores que contribuem para a segurança do serviço.

- **AMBIENTE E EQUIPAMENTO**

Um ambiente de qualidade encontra-se bem organizado, acessível, limpo, acolhedor, dividido em áreas de forma a orientar as crianças para as actividades e a proporcionar-lhes aprendizagens diversas. Os materiais existentes, bem como, as actividades planeadas pelos cuidadores, devem ser adequadas às idades das crianças e explorados pelas mesmas. Experiências que promovam a autonomia e a criatividade potenciam o desenvolvimento intelectual, social, físico, cognitivo e emocional das crianças.

- **SERVIÇOS**

Serviços de qualidade podem oferecer diversos contributos para o bem-estar das crianças e das suas famílias. Contam-se entre estes: alimentação saudável; cuidados de saúde; apoio para crianças com necessidades educativas especiais; advocacia; programas de envolvimento parental; investimento na formação e desenvolvimento dos cuidadores; consultas de especialistas de acordo com as necessidades das crianças e das famílias. Estas ofertas irão contribuir para relações mais positivas e, desta forma, melhorar a qualidade dos serviços de apoio a crianças.

- **COMPETÊNCIAS DA DIRECÇÃO**

O director do serviço é um ingrediente fundamental na supervisão, gestão e liderança de um programa de qualidade.

- **REMUNERAÇÃO DO CUIDADOR**

Este indicador também se encontra associado ao processo de qualidade.

Os indicadores mencionados anteriormente prendem-se com factores de ordem estrutural, que segundo Vandell & Wolfe (2000) e Geoffroy et al. (2006) são considerados como os mais distais associados à qualidade dos serviços de apoio a crianças. Os estudos convergem no sentido de identificar como indicador mais preponderante associado à qualidade, o **cuidador** (as suas características e a relação que estabelece com as crianças), situando-se este ao nível dos factores de ordem funcional.

Pierrehumbert et al. (2002) consideram que os factores estruturais influenciam os factores funcionais, que, por sua vez, influenciam as competências sociais, cognitivas e afectivas das crianças.

Warash et al. (2005) realizaram um estudo sobre como melhorar a qualidade dos serviços de apoio a crianças, tendo como instrumento *“The early childhood environment rating scale-revised”*, que contempla os indicadores referidos anteriormente.

### **Factores funcionais: a importância do Cuidador ...**

... Não só pelas suas características intrínsecas, como pela natureza da relação/ interacção que fomenta com as crianças e suas famílias.

O cuidador deve ser afectuoso, atento, respeitador das necessidades individuais de cada criança e sensível a diferentes contextos culturais e étnicos. Na sua prática educativa deve optar por disciplinar de forma positiva, valorizando as suas competências sociais, ao invés de as criticar, punir ou culpabilizar (Boschee & Jacobs, 1997). A forma como interage com a criança é um aspecto crucial na definição de qualidade (DeBord, 2001). O cuidador deve estimular a criança verbalmente, participar frequentemente em actividades educativas adequadas (diversificadas, estruturadas ou não) e organizar o espaço educativo de forma a que sejam promovidas as interacções positivas com os pares (Todd, 2001; Vandell & Wolfe, 2000).

A comunicação que se estabelece entre o cuidador e a família é de extrema importância para a qualidade de uma resposta de apoio à infância. Quando a família e o cuidador estabelecem vias de comunicação abertas, são ambos receptivos e partilham ideias, conseguem construir um ambiente de suporte comum que irá beneficiar todos os intervenientes (criança, família e cuidador) (Allen & Pitzer, 2008; Azer et al., 2002; Boschee & Jacobs, 1997; DeBord, 1996; Fine, 1998).

### **A responsabilidade e participação da Família ...**

*“Everyone has something to contribute, and everyone has something to learn from one another. Educators know the child within the school context and get to see him or her under circumstances very different from*

*those experienced by the parents. But the parents also have a valid view of the child, a view developed within the family context and a view that includes the family's hopes and dreams.”*  
(Fine, 1998, pg. 492)

De acordo com Fine (1998) e Vandell & Wolfe (2000) o desenvolvimento cognitivo, físico, social e afectivo das crianças é produto de padrões de acção recíprocos e bidireccionais entre a família e os cuidadores, o que converge com a perspectiva de Pierrehumbert et al. (2002) de que as variáveis familiares interagem com os indicadores de qualidade .

Segundo DeBord (2001) e Vandell & Wolfe (2000) entre as variáveis familiares que estão associadas a consequências positivas no desenvolvimento das crianças encontram-se um ambiente de casa estimulante e seguro, a educação parental, a sensibilidade materna, a relação entre o casal, uma supervisão adequada e o envolvimento activo da família na vida da criança.

“envolvimento” ou “educação”, (...) os pais são quem toma as decisões e partilha a responsabilidade da educação dos filhos, e não membros menores de uma hierarquia institucional, convidados a ir à escola para remediar qualquer deficiência. (Stevens, Hough & Nurss, 2002, pg. 776)

O envolvimento parental assume uma natureza multidimensional, concretizada através de atitudes e comportamentos diversificados no que concerne à participação dos pais ou famílias na educação e com as escolas (Cotton, 2000; Pereira et al., 2003). Joyce Epstein (citado por Pereira et al., 2003) desenvolveu uma tipologia constituída por seis modalidades de envolvimento parental, das quais quatro são de particular interesse:

1. **Obrigações básicas da família** - ajudar as famílias a fornecerem um ambiente propício à aprendizagem e a desenvolverem, neste âmbito, competências de cariz parental;
2. **Obrigações básicas da escola** - comunicação escola-família - promover uma comunicação clara de forma a fornecer informação sobre os programas escolares e os progressos do aluno;
3. **Envolvimento de actividades de aprendizagem em casa** - propiciar às famílias o conhecimento das técnicas desenvolvidas para ajudarem as crianças a aprender em casa;
4. **Envolvimento em actividades na escola** - promover a participação das famílias no espaço escolar.

De acordo com Pereira et al. (2003) e Stevens et al. (2002) estas três últimas modalidades podem ser reflectidas sob uma perspectiva de reactividade (adesão das famílias) ou de proactividade (iniciativa das famílias).

As famílias têm uma grande influência na aprendizagem das crianças, na escola e ao longo da vida. Cotton (2000) e DOE (2004) referem que o envolvimento parental na educação das crianças está relacionado positivamente com a sua aprendizagem e com a aquisição de resultados académicos elevados, independentemente do tipo de envolvimento e da idade das crianças. Quando escolas, famílias e comunidade colaboram entre si no que respeita à educação, as crianças tendem a adquirir melhores resultados escolares, apostam num percurso escolar e têm percepções positivas acerca da mesma, o que também permite que as escolas melhorem.

A família, geradora de vida afectiva, é igualmente promotora e participante no processo de Qualidade dos Serviços de Apoio Social a crianças.

### O desafio de encontrar uma Resposta de Qualidade

*“A basic systems and ecological principle is to be reasonably informed about the system you will be entering.”*  
(Fine, 1998, pg. 489)

A família quando procura um serviço de apoio a crianças leva consigo uma bagagem de expectativas, atribuições, percepções e preocupações.

Huang (2007) considera que encontrar serviços de apoio a crianças com qualidade se tornou o maior desafio para as famílias. Deste modo, desenvolveu um estudo sobre o que as famílias procuram nos mesmos. Entre as principais conclusões destacam-se aspectos como a percepção que têm do cuidador, a continuidade de valores, a qualidade da comunicação entre ambos, o afecto e o respeito pelas diferenças idiossincráticas de cada criança, a confiança, ter um ambiente familiar, a localização, a flexibilidade e o valor da mensalidade.

Simultaneamente, DeBord (1996) afirma que as famílias consideram como indicadores de qualidade as suas próprias preferências e exigências (afectividade e tipo de interacção entre cuidador e criança), a existência de valores similares aos seus e a organização do espaço/ ambiente educativo.

Segundo Vandell & Wolfe (2000) um dos problemas que assoma quando se tem que optar por um serviço de apoio a crianças é a ausência de informação por parte dos pais/famílias, sobre os mesmos, incluindo informação sobre a sua qualidade, e referem ainda que os pais se sentem incertos sobre como avaliar a mesma.

Fazer uma escolha acertada no que concerne aos serviços de apoio a crianças, implica encontrar o serviço adequado para a sua criança, em particular. Para tal, os pais ou famílias têm a sua rede informal de apoio (amigos, vizinhos, familiares, colegas de trabalho, entre outros) na qual devem procurar opiniões, devem também procurar obter o máximo de informações nos próprios serviços e especificamente, vindas dos cuidadores (relativamente a

experiência dos mesmos com crianças, nomes de referência, missão/valores do centro ou do serviço, rotinas, horários, bem como, a outros aspectos referidos anteriormente na secção de indicadores) (DeBord, 1996).

### **Modelo da Ecologia do Desenvolvimento Humano: uma lente para a compreensão do Puzzle Relacional**

*“Each child is a member of an immediate family that itself reflects a unique configuration of a structure and relationships. The family, in turn, is embedded in its own cultural and social history. The child is simultaneously a member of a school classroom characterized by its particular structure, and the classroom again is embedded in a matrix of larger structures. These two major systems in the child’s life interface in relation to the child and create a new mesosystem with its own characteristics.”*

Brofenbrenner (citado por Fine, 1998, pg. 481)

Ao transpor as palavras de Brofenbrenner numa imagem é possível imaginar um encaixe de peças de um puzzle, cada qual com a sua forma e conteúdo, mas que apenas ganham pleno significado quando apreciadas num todo. Ao encaixar peça a peça, tornam-se reais as relações que se estabelecem e transparecem entre elas e que dão coesão ao todo.

Considerando cada peça, ou por vezes, um conjunto de peças, um sistema que se encontra inter-relacionado com outros e dos quais, o indivíduo faz parte, têm que ser tomadas em consideração algumas preposições, entre as quais: cada sistema tem a sua estrutura, objectivos e prioridades; as relações entre sistemas podem afectar o que ocorre em cada um deles e, subsequentemente o indivíduo; e este também tem a capacidade de influenciar o sistema (Machado, 2007).

Segundo o Modelo Ecológico do Desenvolvimento Humano, o sujeito é o centro de círculos (sistemas) concêntricos que o afectam progressivamente de forma mais directa: macrosistema, exossistema, mesossistema e microssistema, respectivamente (ver figura 2.1) (Machado, 2007).

### **O Desenvolvimento Infantil: Produto de relações sistémicas**

No âmbito do presente trabalho, a criança encontra-se no centro das esferas integrando os diferentes sistemas que a circundam.

### **Microssistema: a influência da Família e da Escola**

Brofenbrenner (citado por Fine, 1998) definiu microssistema como sendo a estrutura mais próxima e que afecta mais directamente a criança, caracterizou-o pela existência de um conjunto de relações interpessoais, actividades e papéis que esta experimenta nos referidos contextos. São exemplo de microssistemas a escola e a família.

De acordo com o corpo do presente enquadramento conceptual, consideram-se nesta esfera as variáveis de natureza familiar (sistema de crenças, valores e expectativas da família, educação e relação parental, sensibilidade materna, a relação entre o casal, o ambiente de casa e o envolvimento parental, entre outros) e as variáveis referentes ao serviço de apoio a crianças, mais especificamente, os indicadores de qualidade mencionados anteriormente.

#### **Mesosistema: a influência das relações entre Família e Escola**

As inter-relações que se estabelecem entre os microssistemas (escola e família) compreendem o mesossistema. O mesossistema poderá ter benefícios para a criança se as exigências dos dois microssistemas forem compatíveis, consensuais e positivas (Machado, 2007). Os padrões de comunicação existentes entre os microssistemas escola/família são um exemplo concreto do que compreende o mesossistema.

#### **Exossistema: a influência de agentes indirectos da Família e da Escola**

O sistema que não contempla a criança como participante activo, embora o que nele ocorre a afecta, define-se como exossistema. Dele fazem parte o círculo de amigos dos pais/ família próxima, vizinhos, relações com outros familiares, relações profissionais, entre outras (Machado, 2007). Quando a família procura a melhor solução para a(s) sua(s) criança(s) recorre muitas vezes ao conhecimento dos seus amigos, família e referências na comunidade, que constituem a sua rede de informação informal (DeBord, 1996).

#### **Macrossistema: a influência de um contexto abrangente da Família e da Escola**

Por último, a estrutura mais externa à criança denomina-se macrossistema, que diz respeito ao sistema político, ideológico, religioso, social, económico, cultural e educativo onde estão inseridos o micro, meso e exossistemas (Machado, 2007). Um exemplo ilustrativo de macrossistema são as políticas estatais que têm como objectivo garantir a qualidade dos serviços de apoio a crianças (se o edifício tem as condições de segurança e higiene estipuladas, se são promovidas as práticas educativas legisladas e se o ambiente é promotor de experiências relacionais positivas).

Em Portugal os serviços de apoio à infância podem ser de índole pública ou privada, sendo ambos da responsabilidade conjunta do Ministério da Educação e do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (MTSS). O Ministério da Educação define aspectos normativos da Educação Pré-Escolar (horas de serviço, organização, direcções pedagógicas, avaliação e monitorização) e o MTSS centra a sua acção nos serviços para crianças dos 0 aos 3 anos e fornece suporte económico e social a famílias de baixo nível sócio-económico para poderem frequentar as Respostas Sociais (de Creche e Pré-Escolar)(OECD, 2006).

### **Cronossistema: a influência da cronologia na/dá Família e na/dá Escola**

Subjacente ao desenvolvimento humano encontra-se o conceito de tempo e, por conseguinte, os conceitos de dinâmica e de sequencialidade. Assim sendo, indivíduos, ambientes, interações, mutações e estabilidades são interpretados em função da sua evolução temporal e das suas histórias passadas e presentes (Machado, 2007).

Relativamente ao presente estudo, apesar do foco ser apenas num momento do tempo, certamente houve uma evolução no que concerne a políticas sociais para regulamentar aspectos inerentes à qualidade, a experiências familiares e sociais anteriores, a aprendizagens dos próprios cuidadores, à própria relação entre estes, as crianças e as famílias no contexto de serviços de apoio e, em primeira instância, à criança no seu processo de desenvolvimento bio-psico-social.

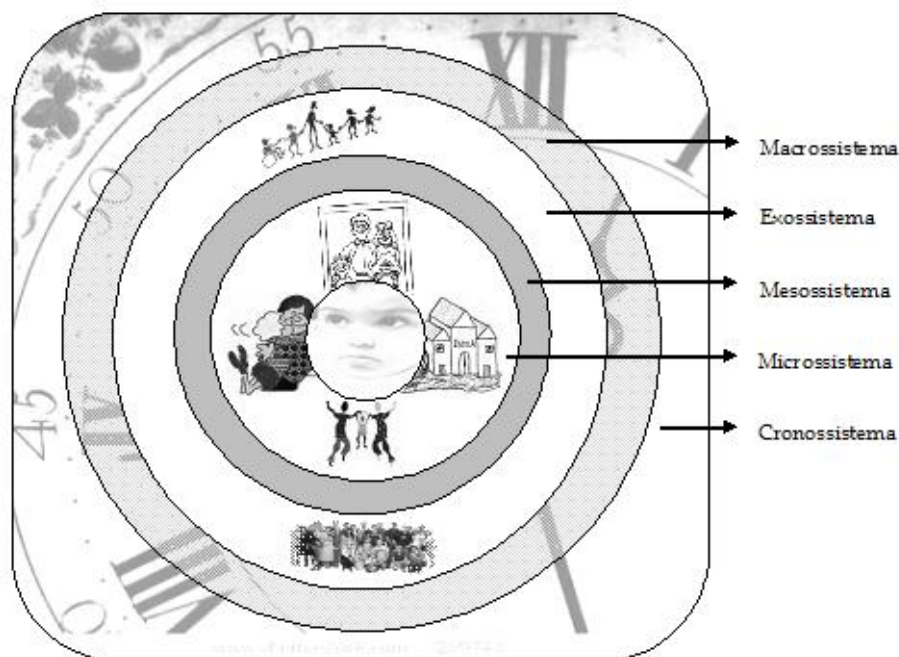


Figura 2.1: Modelo da Ecologia do Desenvolvimento Humano





## Capítulo 3

# Objectivos

O presente estudo teve a sua origem numa iniciativa desenvolvida, em contexto de estágio curricular (ano lectivo 2006/2007) num Serviço de Apoio a Crianças - Centro Social Paroquial de S. Domingos de Rana (CSPSDR) - Projecto de Investigação “*Conhecer para Crescer*”. A actividade teve como principais objectivos:

1. Avaliar o grau de satisfação de colaboradores e clientes face a aspectos globais e específicos das Resposta Sociais da Instituição;
2. Identificar pontos fortes e áreas de melhoria da mesma.

Para tal, foi aplicado o instrumento “Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação” (ISS, 2005), a colaboradores e a clientes das Respostas Sociais de Creche, Pré-escolar, Actividades de Tempos Livres, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia e Serviços Gerais.

No seguimento deste estudo, surgiram questões que incentivaram a continuação de uma pesquisa mais elaborada.

A satisfação com um serviço é resultado de uma avaliação subjectiva sobre o mesmo, e esta traduz-se na Qualidade percebida desse mesmo serviço (Marchetti & Prado, 2001). Tendo este pressuposto como base, o presente estudo tem como objectivos:

1. Identificar e analisar os indicadores de Qualidade das Respostas Sociais de Creche e Pré-escolar, referidas pelos clientes do CSPSDR, através dos resultados obtidos com a aplicação do “Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação”;
2. Analisar a relação entre factores de ordem funcional e a satisfação geral com as Respostas Sociais de Creche e Pré-escolar, através de uma abordagem quantitativa e qualitativa;

3. Analisar a participação e envolvimento das famílias na vida escolar das suas crianças, através de uma abordagem qualitativa - análise de conteúdo.

Devido à natureza metodológica dos objectivos referidos anteriormente ser díspar, o primeiro de índole quantitativa, o terceiro de índole qualitativa e o segundo de ambas, definimos dois estudos. Estes irão ser apresentados separadamente, e cada qual irá ser composto pelas seguintes secções: objectivos específicos, metodologia e apresentação e discussão dos resultados obtidos.

## Capítulo 4

# Estudo quantitativo

### 4.1 Objectivos específicos

De acordo com o primeiro e segundo objectivos do presente estudo que visam a identificação e análise das variáveis/indicadores de Qualidade das Respostas Sociais de Creche e Pré-escolar, identificadas pelos clientes do CSPSDR, definimos como objectivos específicos:

- Identificar quais os indicadores que se destacam neste Serviço de Apoio Social a Crianças;
- Identificar quais os indicadores que se encontram associados à Resposta Social de Creche;
- Identificar quais os indicadores que se encontram associados à Resposta Social de Pré-escolar.

### 4.2 Metodologia

#### 4.2.1 Selecção e caracterização da amostra

Devido ao facto de os objectivos iniciais do presente estudo não contemplarem a discriminação da amostra segundo as suas características sócio-demográficas, não nos foi possível caracterizar a mesma relativamente a este aspecto. No entanto, realizámos uma pesquisa nos arquivos de matrículas do ano lectivo respectivo (06/07) de forma a obtermos uma caracterização geral da população de Creche e Pré-escolar desta Instituição. Sendo o CSPSDR uma Instituição Particular de Solidariedade Social verificámos que o nível sócio-económico varia entre baixo e alto, sendo que prevalece o nível médio; relativamente à idade dos progenitores, esta varia entre 21 e 43 anos para a progenitora e entre 25 e 45 anos para o progenitor, e o elemento do sexo

feminino é, maioritariamente, o Encarregado de Educação; no que concerne à escolaridade dos mesmos oscila entre o 1º ciclo e estudos Pós-Graduados para ambos os elementos.

O “Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação” foi entregue a toda a população das Respostas Sociais de Creche (86 clientes) e Pré-escolar (143 clientes), acompanhado por uma folha de face que contextualizava a sua aplicação e os seus objectivos, bem como, garantia a confidencialidade e anonimato das respostas. Embora os itens do questionário estejam focalizados para a Resposta Social de Creche, o seu conteúdo também se encontra adequado à Resposta Social de Pré-escolar, assim sendo, nos questionários que foram aplicados a clientes da Resposta Social de Pré-escolar foi adicionada a seguinte anotação: “Onde se lê Creche, leia-se Pré-escolar”.

Do total de questionários entregues, foram devolvidos 149, embora três dos quais tenham sido excluídos devido ao seu preenchimento inconclusivo. Assim sendo, a nossa amostra é constituída por 146 sujeitos, 78 (53,4%) relativos à Resposta Social de Creche e 68 (46,6%) relativos à Resposta Social de Pré-escolar.

#### **4.2.2 Instrumento**

##### **QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO**

No âmbito do “Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais”, criado pelo MTSS, pela Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, pela União das Misericórdias Portuguesas e pela União das Mutualidades Portuguesas, foram concebidos quatro Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais - Creche, Centro de Actividades de Tempos Livres, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário. Com o objectivo de avaliar a Qualidade das Respostas Sociais desenvolveu-se um Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação, a ser aplicado aos vários intervenientes das mesmas - clientes, colaboradores e parceiros.

##### **Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes**

Este instrumento é um inventário de auto-resposta, composto por 34 itens, que avalia o grau de satisfação dos clientes relativamente a variáveis de foro material, como instalações e equipamentos, e a variáveis de foro funcional, como competência técnica, responsabilidade e comunicação (ver anexo A).

Segundo o Modelo de Avaliação da Qualidade (ISS, 2005), o questionário é composto por cinco variáveis: Instalações, equipamentos e sinalética; Fiabilidade; Competência técnica; Responsabilidade e receptividade; Atendimento e comunicação (ver anexo A).

As respostas aos itens 1-31 são classificadas numa escala de Likert de 5 pontos (em que 1 é “Discordo totalmente” e 5 é “Concordo totalmente”), complementada com as opções “NS - não sei”, caso não soubesse a resposta, e “NA - não se aplica”, se o item não se aplicasse ao seu caso. O item 31 avalia a satisfação geral, não estando associado a nenhuma variável.

As respostas aos itens 32 e 33 (relacionadas com a fidelidade ao estabelecimento), são classificadas numa escala de carácter dicotómico (“sim” ou “não”). Para o item 34 foi considerada a possibilidade de escolha de uma entre quatro alternativas de resposta sobre qual o motivo que conduziu à escolha do estabelecimento de ensino.

- Análise Factorial

A avaliação da Qualidade de um serviço pressupõe a existência de um conjunto de indicadores, os quais, são compostos por um conjunto de itens que se espera que estejam correlacionados entre si. Para determinar se os itens deste questionário se podem agrupar em factores que traduzam os indicadores de qualidade procedemos à análise factorial do mesmo. O método de extracção utilizado foi por componentes principais e o método de rotação utilizado foi por Varimax. Obtivemos 7 componentes que explicam 64% da variância (ver anexo B). Na tabela seguinte apresentamos os itens associados a cada componente:

Componente/ Indicador	Itens
Comunicação	<p>Quando contacto a Creche sou bem atendido e com rapidez.</p> <p>Existe um espaço próprio e reservado para obter as informações de que necessito.</p> <p>É fácil contactar o responsável pela Creche.</p> <p>Periodicamente a Creche toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando.</p> <p>Se apresento uma reclamação, sei que é tomada em atenção.</p> <p>Confio na Creche e não me lembro de ter apresentado uma reclamação.</p> <p>A mensalidade praticada justifica o serviço prestado.</p>
Ambiente e Equipamento	<p>As instalações da creche são atractivas.</p> <p>A Creche tem várias áreas de utilização.</p> <p>A circulação entre elas é fácil – não existem barreiras físicas.</p> <p>O recreio das crianças tem as dimensões suficientes e não tenho receio que o meu educando o utilize.</p> <p>A área destinada à alimentação é ampla e arejada.</p> <p>Os materiais utilizados no chão e o mobiliário são adequados ao uso pelas crianças.</p> <p>As diferentes áreas da creche estão identificadas e sinalizadas.</p> <p>Já fui convidado a visitar as instalações.</p>
Competência técnica	<p>O pessoal veste de forma apropriada e estão identificados.</p> <p>O pessoal tem a formação técnica necessária às funções que desempenha.</p> <p>No geral, penso que o pessoal gosta daquilo que faz.</p> <p>Quando me atrasei no cumprimento do horário, tive sempre compreensão.</p>
Responsabilidade dos Serviços	<p>Os horários de entrada e saída das instalações são do meu conhecimento e são cumpridos.</p> <p>Se necessário, sei a quem me dirijo para obter informações sobre o comportamento do meu educando.</p> <p>As instalações estão sempre limpas.</p>
Actividades e Serviços	<p>Existem extintores e estão bem visíveis.</p> <p>Existe um espaço destinado à divulgação das actividades e das normas de procedimento.</p> <p>Normalmente, as actividades programadas são executadas.</p> <p>Quando uma actividade programada não é realizada, sou informado da razão.</p> <p>O serviço de refeições é adequado.</p>
Transporte	<p>O transporte da creche está no sítio combinado à hora certa.</p> <p>O veículo que assegura o transporte da creche encontra-se em boas condições.</p>
Acessibilidade	<p>Os acessos à Creche são fáceis.</p> <p>O edifício está bem localizado.</p>

O grau de fidelidade do questionário (relativo aos 30 itens) traduz a consistência interna do mesmo. Este parâmetro foi calculado através do *coeficiente alpha de Cronbach*. O quadro seguinte sintetiza os valores do *alpha* para os indicadores e para o total de itens do questionário:

Variável	Alpha de Cronbach
Comunicação	0,90
Ambiente e Equipamento	0,83
Competência técnica	0,83
Responsabilidade dos Serviços	0,79
Actividades e Serviços	0,80
Transporte	0,72
Acessibilidade	0,60
<b>Total</b>	<b>0,96</b>

## 4.3 Resultados

Esta secção teve como auxiliares os manuais de Bryman & Cramer (2003) e de Kinnear & Gray (2004).

### 4.3.1 Quais os indicadores que se destacam neste Serviço de Apoio Social a Crianças

De forma a responder a este objectivo realizámos uma análise univariada, tendo como variáveis os 30 itens do questionário (mencionados na secção anterior) e o item 31 que avalia a satisfação geral. Devido às variáveis em questão serem ordinais utilizámos o coeficiente de correlação de Spearman, os resultados são estatisticamente significativos para  $p < 0.01$  e para  $p < 0.05$ .

Os resultados obtidos manifestaram-se maioritariamente ao nível dos itens que compõem os indicadores Comunicação, Actividades e Serviços e Ambiente e Equipamento, com 5, 2 e 2 resultados estatisticamente significativos, respectivamente.

O grau de satisfação com o serviço é elevado quando se verificam percepções positivas sobre os seguintes itens: “É fácil contactar o responsável pela creche” ( $\rho = 0.24$ ;  $p < 0.05$ ); “Periodicamente a Creche toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando” ( $\rho = 0.468$ ;  $p < 0.05$ ); “Confio na Creche e não me lembro de ter apresentado uma reclamação” ( $\rho = 0.736$ ;  $p < 0.01$ ); “A mensalidade praticada justifica o serviço prestado” ( $\rho = 0.551$ ;  $p < 0.01$ ); “Existe um espaço próprio e reservado para obter as informações de que necessito” ( $\rho = 0.359$ ;  $p < 0.05$ ), estes são relativos ao indicador Comunicação; “Normalmente, as actividades programadas são executadas” ( $\rho = 0.372$ ;  $p < 0.05$ ); “Quando uma actividade programada não

é realizada, sou informado da razão” ( $\rho = 0.401$ ;  $p < 0.05$ ), estes relativos ao indicador Actividades e Serviços; “As instalações da creche são atractivas” ( $\rho = 0.463$ ;  $p < 0.05$ ) e “A área destinada à alimentação é ampla e arejada” ( $\rho = 0.377$ ;  $p < 0.05$ ), relativos ao indicador Ambiente e Equipamento.

Ainda foram obtidos resultados estatisticamente significativos para os itens: “O pessoal veste de forma apropriada e estão identificados” ( $\rho = 0.354$ ;  $p < 0.05$ ), relativo ao indicador Competência Técnica; “As instalações estão sempre limpas” ( $\rho = 0.405$ ;  $p < 0.05$ ), relativo ao indicador Responsabilidade dos serviços e por último, “Os acessos à Creche são fáceis” ( $\rho = 0.389$ ;  $p < 0.05$ ), relativo ao indicador Acessibilidade.

	Considerando todos os aspectos, estou satisfeito(a) com a creche
Os acessos à Creche são fáceis	0.389*
As instalações da creche são atractivas	0.463*
A área destinada à alimentação é ampla e arejada	0.377*
O pessoal veste de forma apropriada e estão identificados	0.354*
Normalmente, as actividades programadas são executadas	0.372*
Quando uma actividade programada não é realizada, sou informado da razão	0.401*
As instalações estão sempre limpas	0.405*
Confio na Creche e não me lembro de ter apresentado uma reclamação	0.736**
A mensalidade praticada justifica o serviço prestado	0.551**
Existe um espaço próprio e reservado para obter as informações de que necessito	0.359*
É fácil contactar o responsável pela creche	0.24*
Periodicamente a Creche toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando	0.468*
* Correlação é significativa para $p < 0.05$ (1-tailed)	
* Correlação é significativa para $p < 0.01$ (1-tailed)	

#### 4.3.2 Identificar quais os indicadores que se encontram associados à Resposta Social de Creche e de Pré-escolar

De forma a responder a este objectivo realizámos uma análise univariada, tendo como variáveis os sete indicadores obtidos na análise factorial (variável de intervalo) e a resposta social (variável dicotómica, também podendo ser considerada de intervalo), esta varia entre 0 (creche) e 1 (pré-escolar). Como ambas são variáveis de intervalo optámos por utilizar o coeficiente de correlação de Pearson, os resultados são estatisticamente significativos para



$p < 0.01$  e para  $p < 0.05$  (ver anexo E).

O indicador “Acessibilidade” correlaciona-se positivamente com a Resposta Social ( $r = 0.240$ ,  $p < 0.01$ ). Assim sendo, verificam-se níveis elevados de satisfação com este factor quando a Resposta Social é de Pré-escolar.

O indicador “Competência técnica” correlaciona-se negativamente com a Resposta Social ( $r = 0.162$ ,  $p < 0.05$ ). Assim sendo, verificam-se níveis elevados de satisfação com este factor quando a Resposta Social é de Creche.

Com o objectivo de fazermos uma análise mais profunda relativamente à existência de correlações significativas entre os itens do questionário e a resposta social realizámos uma análise univariada. As variáveis em questão foram os 30 itens do questionário e a variável resposta social, devido serem todas ordinais utilizámos o coeficiente de correlação de Spearman. Os resultados são estatisticamente significativos para  $p < 0.01$  e para  $p < 0.05$ .

O item “Os materiais utilizados no chão e o mobiliário são adequados ao uso pelas crianças” encontra-se correlacionado negativamente com a resposta social ( $\rho = 0.526$ ;  $p < 0.05$ ), o que significa que o equipamento é uma variável importante na Resposta Social de Creche.

Não foram encontrados resultados estatisticamente significativos para a Resposta Social de Pré-escolar a este nível de análise.

#### **4.3.3 Existe relação factores de ordem funcional com as Respostas Sociais de Creche e Pré-escolar, e com a satisfação geral?**

Entendemos como factores de ordem funcional, os que estão associados a variáveis relacionais. Assim sendo, neste estudo o factor “Comunicação” foi identificado como sendo composto, na sua maioria, por itens de carácter relacional.

De forma a concluir se o factor “Comunicação” se correlaciona com as Respostas de Creche e Pré-escolar, realizámos a análise univariada referida no item anterior - através do coeficiente de correlação de Pearson, considerando os resultados como estatisticamente significativos para  $p < 0.01$  e para  $p < 0.05$ . A correlação existente entre o factor “Comunicação” e a Resposta Social não é significativa.

Com o objectivo de explorar a relação existente entre Resposta Social e os itens que compõem o factor “Comunicação” realizámos uma análise univariada, utilizando para tal o coeficiente de correlação de Spearman. Não foram encontrados resultados estatisticamente significativos para  $p < 0.01$  e para  $p < 0.05$ .

A resposta à segunda parte da questão, encontra-se no item anterior.

#### **4.3.4 Existe relação entre o grau de Satisfação geral e a recomendação deste Serviço de Apoio a Crianças?**

Foram encontrados resultados estatisticamente significativos, quando se correlacionou a variável grau de satisfação geral (variável ordinal) com o item “Se mo solicitarem, recomendo esta Creche (variável dicotômica, sendo 0 = não e 1 = sim) ( $\rho = 0.327$ ;  $p < 0.01$ ), através do coeficiente de correlação de Spearman.

A satisfação com o serviço encontra-se positivamente correlacionada com a recomendação do mesmo, ou seja, clientes que manifestam níveis de satisfação geral elevados com o serviço, recomendam o mesmo a terceiros.

#### **4.3.5 Existe relação entre o grau de Satisfação geral e a mudança Serviço de Apoio a Crianças?**

Foram encontrados resultados estatisticamente significativos, quando se correlacionou a variável grau de satisfação geral (variável ordinal) com o item “Se tivesse possibilidade mudaria de creche?” (variável dicotômica, sendo 0 = não e 1 = sim) ( $\rho = 0.242$ ;  $p < 0.01$ ), através do coeficiente de correlação de Spearman.

A satisfação com o serviço encontra-se negativamente correlacionada com a mudança do mesmo, ou seja, clientes que manifestam níveis de satisfação geral elevados com este serviço, tendem a não mudar para outro.

#### **4.3.6 Qual o motivo que conduziu à escolha deste Serviço de Apoio a Crianças?**

De forma a responder a esta questão foi realizada uma análise de frequências para o item “Quando inscrevi o meu educando (a minha educanda) na Creche fi-lo porque?”. A análise foi feita a um total de 144 respostas, visto que duas foram omissas. Os resultados obtidos encontram-se sintetizados na seguinte tabela:

Opções	Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Me foi recomendado	45	30,8	31,3
O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades	65	44,5	45,1
Não tinha alternativa de opção	5	3,4	3,5
É próximo do local onde habito	29	19,9	20,1
Total	144	98,6	100
Omissos	2	1,4	
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100</b>	

#### 4.3.7 A tipologia dos dados omissos e a sua associação aos itens

Os dados omissos foram classificados em 3 categorias: ausência (codificado como 0) , “não sei”(codificado como 777) e “não se aplica”(codificado como 888). Com o objectivo de se obter uma descrição pormenorizada da sua ocorrência nos 34 itens que compõem o questionário, realizámos uma análise de frequências aos mesmos.

Devido a análise ser extensa, em termos de espaço, ir-se-ão apenas apresentar os itens cujos dados omissos (no total dos questionários aplicados) foram superiores a 10 (P6<sup>1</sup>, P7<sup>2</sup>, P9<sup>3</sup>, P12<sup>4</sup>, P14<sup>5</sup>, P16<sup>6</sup>, P17<sup>7</sup>, P19<sup>8</sup>, P21<sup>9</sup>, P27<sup>10</sup>, P28<sup>11</sup>, P29<sup>12</sup> e P30<sup>13</sup>). A tabela seguinte apresenta o cruzamento entre os itens e as três tipologias de dados omissos:

<sup>1</sup>A área destinada à alimentação é ampla e arejada.

<sup>2</sup>O veículo que assegura o transporte da Creche encontra-se em boas condições.

<sup>3</sup>Existem extintores e estão bem visíveis.

<sup>4</sup>Existe um espaço destinado à divulgação das actividades e das normas de procedimento.

<sup>5</sup>Quando uma actividade programada não é realizada, sou informado da razão.

<sup>6</sup>O transporte da Creche está no sítio combinado à hora certa.

<sup>7</sup>O pessoal tem a formação técnica necessária às funções que desempenha.

<sup>8</sup>Quando me atrasei no cumprimento do horário, tive sempre compreensão.

<sup>9</sup>Se apresento uma reclamação, sei que é tomada em atenção.

<sup>10</sup>Existe um espaço próprio e reservado para obter as informações de que necessito.

<sup>11</sup>É fácil contactar o responsável pela Creche.

<sup>12</sup>Periodicamente a Creche toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando

<sup>13</sup>Já fui convidado a visitar as instalações.

<b>Categorias</b>	P6	P7	P9	P12	P14	P16	P17	P19	P21	P27	P28	P29	P30
<i>Ausência</i>	7	4	11	2	2	6	1	2	2	3	2	1	4
<i>“Não sei”</i>	4	51	29	13	10	40	26	4	19	7	9	4	4
<i>“Não se aplica”</i>	5	44	1	-	10	66	-	17	2	2	2	6	10
<b>Total</b>	16	99	41	15	22	112	27	23	23	12	13	11	18

O indicador “Transporte” foi o que apresentou mais respostas omissas nos dois itens que o constituem ( $P7 = 99$  e  $P16 = 112$ ). O item “Existem extintores e estão bem visíveis” contou no seu total com 41 respostas omissas, seguido dos item “O pessoal tem a formação técnica necessária às funções que desempenha” com 27 respostas omissas.

Relativamente à tipologia dos dados omissos, a que apresentou maior número foi a resposta “*não sei*” (220 respostas), seguida de “*não se aplica*” (165 respostas) e por último, a sua ausência (47 respostas), o que perfaz um total de 432 respostas omissas.

#### 4.4 Discussão

A interpretação dos resultados descritos na secção anterior só assume o seu verdadeiro significado quando acompanhada da análise do que esteve na sua base, a amostra e o instrumento aplicado.

Relativamente à representatividade da amostra para a população da Resposta Social de Creche, podemos afirmar que é representativa, visto que não há razão para duvidar que as características presentes na amostra sejam díspares das da população, sendo que apenas 8 elementos da população alvo não constituem a nossa amostra. No que concerne à representatividade da amostra para a população da Resposta Social de Pré-escolar, não podemos afirmar o mesmo, visto que a nossa amostra é constituída por 68 elementos de uma população alvo de 143 elementos, menos de metade da mesma. O método de amostragem pretendia ser aleatório, mas foi contaminado pelo factor “compromisso” ou “responsabilidade”, visto que apenas 68 elementos se preocuparam em entregar o Questionário correctamente preenchido, em 143 elementos, assim sendo, podemos afirmar que possuímos, provavelmente, uma amostra enviesada da população da Resposta Social de Pré-escolar. O facto de, no momento da aplicação do Questionário, não se terem recolhido informações de carácter sócio-demográfico impossibilitou a análise futura destes dados, que embora não tenham sido referenciados em nenhuma das referências bibliográficas consultadas, consideramos serem de maior importância e interesse para este estudo.

O instrumento aplicado, apresenta também algumas limitações na nossa perspectiva. O facto de não serem contemplados itens que incidam sobre a

relação ou natureza da interacção entre os cuidadores e as crianças, indicador que, segundo diversos autores (Allen & Pitzer, 2008; Azer, LeMoine, Morgan, Clifford & Crawford, 2002; Boschee & Jacobs, 1997; DeBord, 1996, 2001; Geoffroy, Côté, Parent & Séguin, 2006; Pierrehumbert et al., 2002; Todd, 2001; Vandell & Wolfe, 2000; Warash, Markstrom & Lucci, 2005; Winter, 2004), é considerado como o mais preponderante associado à Qualidade dos Serviços de Apoio a Crianças. Este aspecto encontra-se relacionado com o facto de, os itens que compõem o questionário, se encontrarem muito centrados em variáveis de ordem estrutural e não tanto com variáveis de ordem funcional, embora sejam contemplados aspectos relativos à comunicação entre a escola e a família. Os aspectos referidos levam-nos a concordar com Rosenthal (citado por Pierrehumbert, Ramstein, Karmaniola, Miljkovitch & Halfon, 2002), quando este afirma que os itens que compõem os instrumentos, que por sua vez constituem os indicadores de qualidade, são redundantes, o que conduz a uma definição limitada de qualidade, sem se ter em consideração variáveis de foro cultural, familiar e parental.

O instrumento apresenta também algumas vantagens, entre elas, o facto de ser composto por apenas 34 itens de resposta fechada, claro e objectivo no seu conteúdo, torna-o fácil de responder e aplicar. Acrescenta-se também o facto de o seu objectivo ser de grande interesse, avaliar o grau de satisfação com o Serviço de Apoio a Crianças onde se encontra o(a) menor, e a confidencialidade e anonimato das suas respostas ser garantida.

Após termos reflectido sobre o que permitiu a obtenção dos resultados apresentados na secção anterior, estamos em condições de prosseguir a discussão. No entanto iremos apresentar primeiro três aspectos que não se encontram referidos na secção de apresentação de resultados, mas que são do nosso conhecimento (através de informação obtida no âmbito do Estágio Curricular no CSPSDR). Estes aspectos são relativos aos indicadores associados à qualidade, referidos no enquadramento conceptual.

O ratio crianças/ cuidadores no CSPSR na Resposta Social de Creche é de 6:1, e na Resposta Social de Pré-escolar é de 25:2, o que se encontra de acordo com referido pela OECD (2006) para Portugal, embora ambos os ratios sejam superiores aos referidos por outros autores (Allen & Pitzer, 2008; Azer, LeMoine, Morgan, Clifford & Crawford, 2002; Boschee & Jacobs, 1997; DeBord, 1996, 2001; Geoffroy, Côté, Parent & Séguin, 2006; Pierrehumbert et al., 2002; Todd, 2001; Vandell & Wolfe, 2000; Warash, Markstrom & Lucci, 2005; Winter, 2004).

O tamanho do grupo na Resposta Social de Creche é de 18 crianças, ou seja, superior ao referido pela OECD (2006) para Portugal (grupos de 10 ou 12 crianças); no que concerne à Resposta Social de Pré-escolar os dados coincidem, 25 crianças por grupo.

Por último, relativamente ao indicador “Formação e Treino” dos cuidadores,

as Respostas Sociais de Creche e Pré-escolar do CSPSDR são asseguradas por Educadoras de Infância, que concluíram a Licenciatura em Educação de Infância, de acordo com o mencionado pela OECD (2006). No que respeita às Auxiliares de Acção Educativa desconhecemos a sua formação académica.

Após a reflexão sobre os três aspectos que não se encontravam descritos na secção de resultados vamos agora focar-nos na análise dos resultados apresentados na mesma.

Com o objectivo de responder ao primeiro objectivo específico, “Identificar quais os indicadores que se destacam neste Serviço de Apoio Social a Crianças”, foi feita uma análise factorial, de forma a extrair os componentes que se encontram na base dos 30 itens que compõem o questionário. Assim sendo, obtiveram-se os seguintes factores/ indicadores: Comunicação, Ambiente e Equipamento, Competência técnica, Responsabilidade dos Serviços, Actividades e Serviços, Transporte e Acessibilidade. Os resultados obtidos diferiram dos alcançados pelo Modelo de Avaliação da Qualidade (2005), no que concerne ao número de factores e à sua tipologia. A análise factorial deste estudo obteve mais dois factores que denominámos Transporte e Acessibilidade, o factor Actividades e Serviços é semelhante, na sua constituição, ao denominado por Fiabilidade no Modelo de Avaliação da Qualidade (2005).

O facto de haver factores constituídos por apenas dois itens (Transporte e Acessibilidade), faz-nos duvidar da sua validade, mas simultaneamente, os itens que os constituem encontram-se associados, embora com valores de consistência interna mais baixos que os obtidos para os outros factores, 0.72 e 0.60, respectivamente.

Com o objectivo de analisar quais os factores/ indicadores que se encontram associados à satisfação geral com este Serviço de Apoio a Crianças, foi realizada uma análise ao nível dos itens que compõem os mesmos com o item de satisfação geral.

O factor “Comunicação” foi o que contou com mais itens correlacionados positivamente (5 itens dos 7 que o compõem) com o item de satisfação geral. Encontramo-nos ao nível do Mesossistema, onde as relações que se estabelecem entre os Microssistemas Escola e Família ganham forma, a comunicação é um dos produtos desta relação. Relativamente às modalidades de envolvimento parental referidas por Epstein (citado por Pereira et al., 2003), estamos ao nível das “Obrigações básicas da escola”, no qual é assumida a promoção da comunicação escola-família, com o objectivo de transmitir informação à família sobre a vida escolar da criança. Os resultados obtidos corroboram a teoria, de diversos autores (Allen & Pitzer, 2008; Azer et al., 2002; Boschee & Jacobs, 1997; DeBord, 1996 e Fine, 1998), de que a comunicação entre o cuidador e a família é de extrema importância para a Qualidade de um Serviço de Apoio a Crianças. O facto de o nível de satisfação nestes itens ser elevado conduz-nos a assumir a existência de uma

comunicação saudável entre cuidador e família, facto este que também é reconhecido como importante pelas famílias (o valor de consistência interna do factor “Comunicação” é de 0.90, o mais elevado de todos os factores) e promovido pelo serviço de apoio a crianças. Não obstante, este factor é de natureza funcional, classificado como sendo mais proximal associado à qualidade dos serviços de apoio a crianças, segundo Vandell & Wolfe (2000) e Geoffroy et al. (2006).

Os factores Ambiente e Equipamento e Actividades e Serviços, também obtiveram itens que os compõem correlacionados positivamente com o item de satisfação geral, dois itens cada um. Agora encontramos-nos ao nível do Microssistema, onde são considerados aspectos de ordem estrutural que contribuem para um Serviço de Apoio a Crianças de qualidade. Segundo DeBord (1996), as famílias valorizam a organização do espaço/ ambiente educativo, o que confirma os resultados obtidos ao nível do factor Ambiente e Equipamento.

Relativamente ao segundo objectivo específico, “Identificar quais os indicadores que se encontram associados à Resposta Social de Creche”, foi identificado o factor “Competência técnica” como estando associado a esta Resposta Social. Este resultado não é corroborado pela teoria, que segundo Vandell & Wolfe (2000), é o factor ratio crianças:cuidadores. Este factor “Competência técnica” encontra-se muito associado à atribuição de competências profissionais e à confiança no cuidador, um factor explicativo poderá ser o facto da Resposta Social associada ser Creche, primeira Resposta de Apoio Social, as famílias tendem explorar e a valorizar as atribuições que consideram importantes nos cuidadores, como a flexibilidade, a confiança e a afectividade (DeBord, 1996; Huang, 2007).

Quando fizemos uma análise ao nível dos itens que compõem o questionário e a sua relação com a Resposta Social de Creche, obtivemos uma correlação com o item “Os materiais utilizados no chão e o mobiliário são adequados ao uso pelas crianças”. Facto que é interpretado à luz da revisão de literatura (Allen & Pitzer, 2008; Azer, LeMoine, Morgan, Clifford & Crawford, 2002; Boschee & Jacobs, 1997; DeBord, 1996, 2001; Geoffroy, Côté, Parent & Séguin, 2006; Pierrehumbert et al., 2002; Todd, 2001; Vandell & Wolfe, 2000; Warash, Markstrom & Lucci, 2005; Winter, 2004), que nos diz que o equipamento é um factor estrutural importante para a qualidade de um serviço de apoio a crianças, e que este deve ser adequado às idades das crianças. Mais se acrescenta que as famílias, como foi referido anteriormente, valorizam a organização do espaço (DeBord, 1996).

Relativamente ao terceiro objectivo específico, “Identificar quais os indicadores que se encontram associados à Resposta Social de Pré-escolar”, foi identificado o factor “Acessibilidade” como estando associado a esta Resposta Social. Este resultado não é sustentado pela teoria. A revisão de literatura

refere o factor “Formação e Treino dos cuidadores” como sendo o melhor preditor de qualidade na Resposta Social de Pré-escolar (Vandell & Wolfe, 2000). Este resultado pode ser devido aos aspectos/limitações anteriormente descritas para a amostra da Resposta Social de Pré-escolar. No entanto a localização é um aspecto referido pelas famílias como sendo importante na escolha de um serviço de apoio a crianças (Huang, 2007).

Seguidamente iremos apresentar uma reflexão sobre os últimos três itens do questionários, os quais não foram contemplados na análise factorial por não se encontrarem relacionados com a qualidade dos serviços de apoio a crianças, mas sim, com a fidelidade a este serviço e ao motivo que levou o cliente a seleccioná-lo.

Os itens “Se mo solicitarem, recomendo esta Creche.” e “Se tivesse possibilidade mudaria de Creche?”, foram sujeitos a uma análise, sendo correlacionados com o item de satisfação geral. Os resultados obtidos indicam que elevados níveis de satisfação com o serviço, conduzem à sua recomendação a terceiros e à sua permanência no mesmo serviço. Este aspecto é de particular relevância quando o perspectivamos ao nível do Exossistema, como fazendo parte de uma rede social, na qual influenciámos e somos influenciados. Assim sendo, a sua rede social informal, poderá fazer uma leitura das suas acções, relativamente à escolha de um serviço de apoio social a crianças, quando for necessário, e assim agir de acordo com a informação que recebe. Este aspecto também se encontra referido na revisão de literatura efectuada, segundo DeBord (1996), quando a família procura a melhor solução para a(s) sua(s) criança(s) recorre muitas vezes ao conhecimento dos seus amigos, família e referências na comunidade, que constituem a sua rede de informação informal.

O item “Quando inscrevi o meu educando (a minha educanda) na Creche fi-lo porque:” possui quatro opções de escolha: me foi recomendado; o conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades; não tinha alternativa de opção; é próximo do local onde habito. De acordo com os resultados obtidos, a opção “o conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades” foi a que registou mais respostas, seguida de “me foi recomendado”, “é próximo do local onde habito” e por último, “não tinha alternativa de opção”. Através destes resultados é possível reflectirmos sobre: a importância das exigências pessoais/ familiares na selecção de um serviço de apoio a crianças, como aspecto de primeira ordem, facto que está de acordo com os referido por DeBord (1996) e por Huang (2007); a importância da rede social ou rede informal de apoio como nos diz DeBord (1996), como aspecto de segunda ordem e ainda, a importância do factor localização como determinante neste processo, aspecto também referido por Huang (2007).

Por último iremos apenas reflectir sobre a frequência de respostas omisssas e sua tipologia. Os resultados obtidos indicam que os itens que con-



stituem o factor “Transporte”, foram os que apresentaram maior número de respostas omissas. Este resultado deve-se ao facto de existir um transporte no CSPSDR, mas este é apenas utilizado para situações pontuais (visitas de estudo, por exemplo), assim sendo, muitos dos clientes nunca o viram e se o viram não sabem avaliar o seu estado (item “O veículo que assegura o transporte da Creche encontra-se em boas condições”) bem como, a resposta ao item “O transporte da creche está no sítio combinado à hora certa”, não faz sentido porque este serviço não existe.

Apesar da grande percentagem de respostas omissas ser da responsabilidade destes itens, este aspecto não deve ser negligenciado. A frequência de respostas do tipo “não sei” foi muito superior em relação às outras tipologias de resposta. O que deixa transparecer a ideia da falta de informação dos clientes deste serviço, sobre os inúmeros aspectos que compõem o questionário. Esta informação está completamente de acordo com o referido por Vandell & Wolfe (2000), de que as famílias não possuem informação acerca dos serviços de apoio a crianças, bem como sobre a sua qualidade e se sentem exitantes ou incertas quando têm necessidade de a avaliar, como aconteceu no presente estudo.



## Capítulo 5

# Estudo qualitativo

### 5.1 Objectivos específicos

De acordo com o segundo e terceiro objectivos do presente estudo que visam a análise dos indicadores de foro funcional da Qualidade das Respostas Sociais de Creche e Pré-escolar, definimos como objectivos específicos:

- Analisar a relação escola-família relativamente ao factor “Comunicação”, nas Respostas Sociais de Creche e de Pré-escolar;
- Analisar o grau de envolvimento parental nas Respostas Sociais de Creche e de Pré-escolar;
- Analisar o significado de um Serviço de Qualidade de Apoio a Crianças, nas Respostas Sociais de Creche e Pré-escolar.

### 5.2 Metodologia

#### 5.2.1 Selecção e caracterização da amostra

Para a realização deste estudo qualitativo foram realizadas quatro entrevistas individuais: duas a famílias das Respostas Sociais (de Creche e Pré-escolar), neste caso, mães, e duas aos cuidadores respectivos - Educadores de Infância.

Os clientes entrevistados foram escolhidos aleatoriamente entre a população-alvo (clientes da Resposta Social de Creche e clientes da Resposta Social de Pré-escolar), através de um método de amostragem aleatória simples<sup>1</sup>. Ao serem identificados os clientes, os cuidadores respectivos ficaram automaticamente seleccionados.

---

<sup>1</sup>A selecção para a entrevista não estava condicionada pela realização do “Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação”. Assim sendo, foram atribuídos números aos clientes das Respostas Sociais de Creche e de Pré-escolar, constantes nas listas de utentes do CSPSDR.

### 5.2.2 Instrumento

#### ENTREVISTA SEMI-DIRECTIVA

Para a construção do Guião da Entrevista Semi-directiva baseámo-nos num estudo realizado por Pereira et al. (2003), centrado no desenvolvimento do *Questionário de Envolvimento Parental na Escola* (versão para pais e para professores). Este questionário tem como fundamento teórico as diferentes modalidades de envolvimento parental defendidas por Epstein (citado por Pereira et al., 2003) e apresentadas no capítulo 2.

O Guião da Entrevista é composto por quatro blocos (ver anexo C):

1. Legitimação da entrevista
2. Relação escola-família
3. Qualidade da Resposta Social
4. Considerações finais e agradecimentos

O Bloco II encontra-se seccionado em três temas: Comunicação entre a escola e a família; Envolvimento da família em actividades da escola; Envolvimento da família em actividades de aprendizagem em casa. No desenvolvimento destes temas foi considerada a atitude da família face aos mesmos: de proactividade ou de reactividade.

Relativamente ao Bloco III foram considerados como aspectos a desenvolver: as percepções, as atribuições e a satisfação das famílias com a Resposta Social, foi ainda pedido para definirem “Resposta Social de Qualidade”.

### 5.2.3 Procedimento

As entrevistas foram realizadas no CSPSDR. A confidencialidade e anonimato dos participantes foi garantida. As entrevistas tiveram uma duração aproximada de 30 minutos, cada uma, não foram gravadas mas foi feito um registo descritivo do conteúdo das mesmas.

Antes de procedermos à análise dos resultados, realizámos uma análise de conteúdo às entrevistas realizadas, na qual identificámos diversas categorias (ver anexo D), de forma a melhor interpretar os dados.

## 5.3 Análise e Discussão de Resultados

A presente secção visa a análise e discussão dos resultados obtidos para as Respostas Sociais de Creche e Pré-escolar, baseada nos relatos das famílias

e dos cuidadores, de forma articulada com a revisão de literatura.

A comunicação é um aspecto de extrema importância na relação entre a escola e a família. Quando existe uma rede de comunicação aberta, cuidador e família partilham experiências, dúvidas, conhecimentos, receios e promovem, em conjunto, o desenvolvimento saudável das crianças. Através de uma comunicação positiva são cultivados valores essenciais para uma relação escola-família bem sucedida, como a confiança, o compromisso, a participação conjunta no acompanhamento escolar das crianças (Allen & Pitzer, 2008; Azer et al., 2002; Boschee & Jacobs, 1997; DeBord, 1996; Fine, 1998), estes aspectos são visíveis nos relatos seguintes:

[*“A relação com a Educadora foi ótima, não poderia esperar melhor! Foi o primeiro ano do meu filho em Creche, por isso, ele não tinha qualquer relação com a Educadora, mas eu nunca fui para casa angustiada. Apenas no primeiro dia admito que fiquei preocupada.” (sic)*]

Mãe de Creche (MC)

[*“A comunicação com a Educadora foi boa, os recados chegavam sempre! Era uma Educadora receptiva, disponível e aberta às famílias, convidava-nos sempre a entrar na sala.”*]

Mãe de Pré-escolar (MP)

O empenho em estabelecer e manter padrões de comunicação parte, em primeira análise, do cuidador. Segundo Epstein (citado por Pereira et al., 2003), são obrigações básicas da escola promover uma comunicação clara com as famílias, de forma a fornecer informação sobre o percurso escolar das crianças.

[*“Tento ter uma boa comunicação com as famílias. Todas as famílias são diferentes, tento não fazer distinção entre elas, dar-lhes oportunidades iguais e tratá-las de forma agradável. Penso que dou muitas oportunidades aos pais, por exemplo, o Programa para Bebés, os encontros sobre temas que eles próprios propõem, que são aqueles onde sentem mais necessidade e dificuldade, as reuniões de sala, onde são dados o Regulamento Interno e o Projecto Pedagógico de Sala e onde são apresentadas a equipa e as actividades que irão decorrer ao longo do ano, as entrevistas individuais no início do ano lectivo com os Encarregados de Educação. Ainda organizei os cadernos mensais, que resumiam as nossas actividades desse mês, no fim do ano fiz uma compilação final e ofereci a cada um. Penso que compete aos técnicos fazer essa motivação para a comunicação.” (sic)*]

Educadora de Creche (EC)

*“A comunicação sempre foi boa. Eu entrava cedo, às 8h, por isso estava presente na hora do acolhimento e falava com muitos pais. Realizei uma entrevista individual no início do ano lectivo para dar conhecimento aos pais da forma como trabalhamos e informá-los sobre os grupos heterógeneos. Depois realizei uma reunião de sala, também no início do ano, onde foi dado aos pais o Projecto Pedagógico de Sala. Os pais eram muito comunicativos nas reuniões”*] Educadora de Pré-escolar (EP)

É muito importante que as famílias tenham conhecimento da dinâmica/rotina diária da escola, para que possam adaptar práticas e trabalhar em conjunto com mesma.

*“Sempre tive conhecimento do que se passava. Primeiro o Projecto de Sala foi apresentado e clarificado na reunião, depois tenho visto os mapas de rotina e do estado do meu filho em relação à higiene e à alimentação, se passou bem, se passou mal . . . . Se alguma coisa se passa, vem sempre escrito por carta. (...) o acompanhamento do processo educativo era realizado em reuniões de sala” (sic)*

(MC)

*“Realizou-se uma reunião no início do ano lectivo onde foi apresentado o Projecto Pedagógico, a descrição de um dia tipo, rotinas, a dinâmica da sala, e foram apresentados alguns projectos que se iam desenvolver ao longo do ano.”*

(MP)

A relação escola-família não se limita ao educador, a equipa de auxiliares também está presente.

*“A relação com as auxiliares foi muito positiva, recebiam-me sempre bem”(sic)*] (MC), relativamente a este aspecto, a Educadora apenas acrescentou *“(...) a relação e a comunicação é feita de forma mais simples”(sic)*] (EC)

A comunicação e a relação em si, são apenas dois aspectos de um vasto universo. Outro tema que se insere neste âmbito é o envolvimento parental em actividades da escola (Pereira, Canavarro, Cardoso & Mendonça, 2003). As famílias podem participar de duas formas, por sugestão do cuidador ou por sua auto-sugestão.

*[“Eu tento envolvê-los em muitos projectos, como nas épocas festivas, no Natal, na Páscoa. Na festa do Natal foram eles para o palco com os filhos ao colo. Normalmente sou sempre eu que proponho, e as famílias mostram grande interesse e motivação. Organizei o “Cantinho da Partilha”, em que os pais traziam textos e partilhavam com os outros pais” (sic)]*

(EC)

*[“Eu nunca propus nenhuma actividade, por iniciativa própria, mas aceitava e tinha todo o gosto em participar nas actividades propostas. A Educadora sempre tentou incentivar a nossa participação, apelando aos nossos gostos. Lembro-me da dinâmica do amigo invisível, o correio de mensagens, o que permitiu gerar grande empatia e cumplicidade entre as famílias. A nossa participação era reconhecida pela equipa da sala” (sic)]*

(MC)

*[“Tento sempre envolver as famílias em actividades da sala, estou-me a lembrar de uma actividade em que a maior parte dos pais aderiu e gostou bastante, “O Baú das Histórias”, em que havia uma caixa, que era o baú, tinha os objectivos escritos, a caixa ia circulando pelas famílias e cada uma acrescentava uma história feita pela família e que podia ser de todos os formatos. A família também colaborou na decoração das capas dos trabalhos dos seus filhos. Em dias pontuais a família também participava, como no Natal, Dia da Mãe, Dia do Pai, Profissões, ...” (sic)]*

(EP)

*[“Tinha muito interesse em participar nas actividades propostas pela Educadora, lembro-me do “Baú das Histórias”, da Maria Castanha, das profissões, da festa de Natal. A equipa de sala reconhecia a nossa participação. Nós tínhamos à vontade para propôr actividades, o meu marido chegou a levar o nosso cão à sala!” (sic)]*

(MP)

A participação das famílias ainda se encontra muito limitada à sugestão por parte do educador, no entanto, é reconhecida pelos cuidadores o que promove a sua adesão e motivação na concretização das tarefas propostas.

O envolvimento parental apresenta seis modalidades, uma delas foi analisada nos parágrafos anteriores, mais focalizada na participação das famílias em actividades na escola, outra delas é o envolvimento da família em actividades de aprendizagem em casa (Pereira, Canavarro, Cardoso & Mendonça, 2003).

*["Por vezes levávamos trabalhos para casa, para realizarmos em conjunto com o nosso filho. Mas eu sentia muita dificuldade em perceber qual era o momento certo para trabalhar isto ou aquilo, ficava à espera do despertar do momento para realizar as actividades que eram propostas." (sic)]*

(MC)

*["De forma a envolver os pais em actividades de continuação em casa, era-lhes pedido que fizessem pesquisa com os filhos, sobre temas que estavam a trabalhar em sala, sinto que existia diferença devido ao nível cultural das famílias." (sic)]*

(EP)

*["Nós em casa tínhamos o cuidado de perguntar o que tinha sido feito, para que pudéssemos trabalhar a partir daí, fazíamos trabalhos, jogos. Era aqui que eram importantes os recados, para que seguissemos o que tinha sido dado na sala e puxar por eles." (sic)]*

(MP)

Com o objectivo de compreender as significações atribuídas a uma Resposta Social de Qualidade, Educadoras e Mães foram questionadas sobre o tema. Ambas ponderaram antes de responder, demonstrando também alguma hesitação:

*["Considero uma resposta de qualidade o tratarem o meu filho como único, o possibilitar um bom enquadramento, estar tranquila porque sei que tenho alguém a cuidar dele e que está alerta para alguma coisa que possa detectar, o carinho e a afectividade e deixar que sejam crianças" (sic)]*

(MC)

*["Uma resposta de qualidade é aquela que responde às necessidades dos pais. Em Creche preocupam-se muito com o choro, o desenvolvimento da linguagem, a promoção da autonomia. Penso que no final consegui responder às expectativas, pois eram elevadas no início do ano, por serem pais de "primeira viagem". Acima de tudo considero muito importante a relação entre a escola e a família, em Creche muito centrada na confiança que se estabelece entre as duas partes, mais do que no Pré-escolar. A equipa técnica tem um papel essencial, principalmente a Educadora" (sic)]*

(EC)



[*“Ver o meu filho feliz, bem cuidado, sem querer se vir embora da escola. É muito importante a comunicação entre a Educadora e a família (...) a nível pedagógico também.” (sic)*]

(MP)

[*“O nosso trabalho, a relação com as crianças e com as famílias.” (sic)*]

(EP)

Nestes excertos é visível como a Qualidade de um serviço de apoio a crianças se encontra associada, principalmente, com aspectos de carácter relacional, afectivo e funcional, bem como, com a satisfação das necessidades/exigências das famílias. Este resultado é corroborado pela teoria (Huang, 2007). O facto de terem demonstrado alguma exitação em responder, também se encontra de acordo com a fundamentação teórica, segundo Vandell & Wolfe (2000) as famílias não sabem como avaliar um serviço de qualidade.



## Capítulo 6

# Conclusão

Os serviços de apoio a crianças tornaram-se hoje um dos maiores desafios sociais. A mutação constante dos papéis sociais e de género, as exigências laborais e as políticas que tendem a organizar a sociedade promoveram a procura constante deste tipo de serviços. A questão que se coloca é se esses serviços são promotores de um desenvolvimento cognitivo, social e emocional saudável? Se esses serviços são Serviços de Qualidade? Assegurando a sua qualidade teremos, seguramente, no futuro, uma sociedade melhor.

Assim sendo, foi um dos nossos objectivos analisar que indicadores de qualidade são identificados pela amostra da população das Respostas Sociais de Creche e Pré-escolar, do CSPSDR.

Estes indicadores de qualidade são classificados como estruturais (Ratio crianças: cuidadores; Tamanho do grupo; Rotatividade dos cuidadores; Formação e treino dos cuidadores; Segurança e higiene; Ambiente e equipamento; Serviços; Competências da direcção e remuneração do cuidador) e funcionais (centrados na relação que o cuidador estabelece com as crianças e com as famílias).

Os indicadores de natureza estrutural são avaliados facilmente através de um questionário. O questionário utilizado neste estudo, “Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação”, é constituído por itens, maioritariamente, de natureza estrutural, apesar de contemplar itens de natureza funcional, como os que constituem o factor “Comunicação”. Não obstante, consideramos existir uma grande limitação do uso deste instrumento, pelo facto de, não abranger mais aspectos de carácter funcional.

Através do estudo quantitativo foi-nos permitido extrair como mais preponderante, associado à satisfação com este serviço de apoio a crianças, o factor “Comunicação”. Desta forma, resta-nos reflectir sobre a sua importância para a população-alvo, facto que, vem de acordo com a revisão de literatura.

Ao nível das Respostas Sociais de Creche e Pré-escolar concluímos que, o factor “Competência técnica” encontra-se associado à Resposta Social de

Creche e o factor “Acessibilidade” à Resposta Social de Pré-escolar. Nenhum dos resultados é corroborado pela teoria.

Relativamente ao resultado obtido para a Resposta Social de Pré-escolar, não podemos generalizar para a população, devido a amostra não ser representativa da mesma, o que consideramos ser, também, uma das limitações deste estudo.

No que concerne à Resposta Social de Creche, podemos generalizar o resultado para a população, clientes/ famílias de Creche do CSPSDR, do ano lectivo de 2006/2007.

Como o factor que se destacou do estudo quantitativo, “Comunicação”, preza pela sua natureza funcional, e que segundo Fine (1998) e Vandell & Wolfe (2000), interage com variáveis familiares, e tendo o envolvimento parental uma grande influência no desenvolvimento da criança e na promoção de uma relação escola-família positiva, considerámos pertinente a realização de um estudo de carácter qualitativo, com o objectivo de analisar mais profundamente o significado de “Comunicação”, de “relação escola-família” e de “um serviço de qualidade” para famílias e cuidadores da Resposta Social de Creche e Pré-escolar.

As conclusões principais que se podem extrair deste estudo prendem-se com a importância da comunicação, tanto para famílias como para cuidadores. Esta é classificada como sendo a via preferencial de promoção de uma relação positiva entre ambas as partes, bem como, um meio de transmissão e partilha da informação. O envolvimento parental, em todas as modalidades referidas por Epstein (citado por Pereira et al., 2003), só é possível se existir uma via de comunicação sólida, securizante e credível.

Em ambas as Respostas Sociais, o envolvimento parental encontra-se ao nível das “Obrigações básicas da escola - comunicação”, do “Envolvimento de actividades de aprendizagem em casa”, em alguns casos por proactividade das famílias (mais visível na Resposta Social de Pré-escolar), e do “Envolvimento em actividades na escola”, maioritariamente por sugestão do cuidador (Educadora). Embora as famílias, neste último aspecto, sejam mais reactivas que proactivas, participam com entusiasmo nas actividades propostas.

Em suma, segundo Cotton (2000) e DOE (2004) todos os momentos, todas as atitudes que impliquem a família na vida escolar das suas crianças, são influências positivas para a sua aprendizagem e desenvolvimento, independentemente do tipo de envolvimento e da idade das crianças, o que se verifica neste serviço de apoio a crianças.

Relativamente ao significado de um serviço de qualidade, a análise de conteúdo das entrevistas revelou a prevalência de aspectos relacionais, como a afectividade, a confiança, o respeito pela idiossincrasia, a comunicação entre a escola e a família e a relação que os cuidadores estabelecem com as crianças e suas famílias, bem como, a satisfação das suas exigências/ neces-

sidades. Estes resultados estão em concordância com os referidos por Huang (2007) e DeBord (1996).

No que concerne às implicações teóricas deste estudo, foi interessante confirmar que os factores de natureza funcional representam um forte indicador de qualidade, nos serviços de apoio a crianças, apesar do questionário se encontrar mais centrado em questões estruturais. O envolvimento da família deve ser considerado, como um dos principais aspectos quando pretendemos analisar questões relacionadas com o desenvolvimento infantil, em contexto escolar.

Este estudo permite que orientemos as nossas práticas, no sentido de melhorar a resposta oferecida por este serviço. O facto de se ter registado um número elevado de respostas omissas, permite concluir que existe falta de informação sobre alguns aspectos que são inerentes às respostas sociais, estas por sua vez, devem repensar melhor a sua estratégia, no sentido de informarem a sua população (sobre aspectos que, por vezes, são determinantes na escolha de um serviço).

Relativamente a sugestões para futuras investigações, seria interessante fazer observações naturalistas, de forma a observar a relação entre cuidadores e crianças, bem como, ter como instrumento de avaliação a escala *“The early childhood environment rating scale-revised”*, utilizada por Warash et al. (2005) no seu estudo, que contempla muitos dos componentes que afectam a qualidade de uma Resposta Social de Pré-escolar. Outra sugestão, poderia ser a realização de um estudo comparativo entre vários serviços de apoio a crianças, de forma a analisar as diferenças entre os mesmos. Tendo em consideração que a amostra utilizada não foi caracterizada segundo as suas características sócio-demográficas, este devia ser outro factor a ter em atenção em estudos futuros.



# Bibliografia

- Allen, R. & Pitzer, R. (2008). Quality child care: How do i know it when i see it? Rel. téc., University of Minnesota Extension Service.
- Azer, S., LeMoine, S., Morgan, G., Clifford, R. & Crawford, G. (2002). Regulation of child care. Rel. téc., National Center for Early Development & Learning.
- Boschee, M. & Jacobs, G. (1997). Ingredients for quality child care. Rel. téc., National Network for Child Care.
- Bryman & Cramer (2003). Qualitative data analysis with SPSS 12 an 13. Routledge.
- Cotton, K. (2000). The Schooling Practices That Matter Most. Association for Supervision and Curriculum Development, Alexandria.
- DeBord, K. (1996). Quality child care: What does it really mean? Rel. téc., North Carolina Cooperative Extension Service.
- DeBord, K. (2001). Results of a quality of child care study: An interview with researcher, dr. marion o'brien. Rel. téc., National Network for Child Care.
- DOE (2004). Parental involvement guidance. Rel. téc., Department of Education, United States of America.
- Fine, M. (1998). Integrating family therapy: Handbook od family, cap. Family-school intervention. American Psychological Association, 481–495.
- Fontainha, E. (2006). Children, mother and father time management and perception of stress: Families in a rush. In XX Anual Conference of the European Society for Population Economics.
- Geoffroy, M., Côté, S., Parent, S. & Séguin, J. (2006). Daycare attendance, stress, and mental health. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 51 (9), 607–615.

- Huang, G. (2007). What i'm really looking for: Family day care from the parent's perspective. *Education*, 128, 114–124.
- INE (2007). Dia internacional da família. Rel. téc., Instituto Nacional de Estatística.
- ISS, I. (2005). Modelo de Avaliação da Qualidade da Creche. ISS, IP.
- Kinnear, P. & Gray, C. (2004). SPSS 12 Made Simple. Psychology Press.
- Machado, M. (2007). Família e Insucesso Escolar. Tese de Doutoramento, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.
- Marchetti, R. & Prado, P. (2001). Um tour pelas medidas de satisfação do consumidor. *Revista de Administração de Empresas*, 41 (4), 56–67.
- OECD (2006). Starting strong II: Early childhood education and care. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Pereira, A., Canavarro, J., Cardoso, M. & Mendonça, D. (2003). Desenvolvimento da versão para professores do questionário de envolvimento parental na escola (qepe-vpr). *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 2, 109–132.
- Pierrehumbert, B., Ramstein, T., Karmaniola, A., Miljkovitch, R. & Halfon, O. (2002). Quality of child care in the preschool years: A comparison of the influence of home care and day care characteristics on child outcome. *International Journal of Behavioral Development*, 26 (5), 385–396.
- Shellenberger, S. & Hoffman, S. (1998). Integrating family therapy: Handbook of family, cap. The changing family-work system. Washington DC: American Psychological Association, 461–479.
- Silva, M. (2002). Organizar a componente de apoio à família. In Organização da componente de apoio à família. Ministério da Educação.
- Stevens, J., Hough, R. & Nurss, J. (2002). Manual de Investigação em Educação de Infância, cap. A influência dos pais no desenvolvimento e educação das crianças. Fundação Calouste Gulbenkian, 761–787.
- Todd, C. (2001). The nichd child care study results: What do they mean for parents, child-care professionals, employers and decision makers? Rel. téc., National Network for Child Care.
- Vandell, D. & Wolfe, B. (2000). Child care quality: Does it matter and does it need to be improved? Rel. téc., Institute for Research on Poverty, University of Wisconsin-Madison.



- 
- Warash, B., Markstrom, C. & Lucci, B. (2005). The early childhood environment rating scale-revised as a tool to improve child care centers. *Education*, 126 (2), 240–250.
- Winter, M. (2004). Child care programs of excellence. Rel. téc., Cornell University.





## Apêndice A

# “Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação”

### CRECHE

#### Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea a sua concordância, desde “Discordo Totalmente” (1) até “Concordo Totalmente” (5), preenchendo o respectivo círculo. Caso não saiba o que responder em alguma afirmação, pode assinalar “Não Sei” (NS), se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale “Não se Aplica” (NA). Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.

1	2	3	4	5	NS	NA
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5	NS	NA
P1 Os acessos à Creche são fáceis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P2 O edifício está bem localizado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P3 As instalações da creche são atractivas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P4 A Creche tem várias áreas de utilização. A circulação entre elas é fácil – não existem barreiras físicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P5 O recreio das crianças tem as dimensões suficientes e não tenho receio que o meu educando o utilize.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P6 A área destinada à alimentação é ampla e arejada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P7 O veículo que assegura o transporte da creche encontra-se em boas condições.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P8 Os materiais utilizados no chão e o mobiliário são adequados ao uso pelas crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P9 Existem extintores e estão bem visíveis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P10 As diferentes áreas da creche estão identificadas e sinalizadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P11 O pessoal veste de forma apropriada e estão identificados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P12 Existe um espaço destinado à divulgação das actividades e das normas de procedimento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P13 Normalmente, as actividades programadas são executadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P14 Quando uma actividade programada não é realizada, sou informado da razão.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P15 Os horários de entrada e saída das instalações são do meu conhecimento e são cumpridos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P16 O transporte da creche está no sítio combinado à hora certa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P17 O pessoal tem a formação técnica necessária às funções que desempenha.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P18 No geral, penso que o pessoal gosta daquilo que faz.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P19 Quando me atrasei no cumprimento do horário, tive sempre compreensão.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P20 Se necessário, sei a quem me dirijo para obter informações sobre o comportamento do meu educando	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P21 Se apresento uma reclamação, sei que é tomada em atenção.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P22 O serviço de refeições é adequado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P23 As instalações estão sempre limpas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P24 Confoio na Creche e não me lembro de ter apresentado uma reclamação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P25 A mensalidade praticada justifica o serviço prestado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P26 Quando contacto a Creche sou bem atendido e com rapidez.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P27 Existe um espaço próprio e reservado para obter as informações de que necessito.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P28 É fácil contactar o responsável pela Creche.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P29 Periodicamente a Creche toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P30 Já fui convidado a visitar as instalações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P31 Considerando todos os aspectos, estou satisfeito(a) com a Creche.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

P32 Se mo solicitarem, recomendo esta Creche. Sim ☐ Não ☐

P33 Se tivesse possibilidade mudaria de Creche? Sim ☐ Não ☐

P34 Quando inscrevi o meu educando (a minha educanda) na Creche fi-lo porque: (assinalar apenas a principal razão)

- ☐ Me foi recomendado
- ☐ O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades
- ☐ Não tinha alternativa de opção
- ☐ É próximo do local onde habito

Variação	Perguntas
Instalações, Equipamentos e Sinalética	<p>P1 Os acessos à Creche são fáceis.</p> <p>P2 O edifício está bem localizado.</p> <p>P3 As instalações da creche são atractivas.</p> <p>P4 A Creche tem várias áreas de utilização. A circulação entre elas é fácil – não existem barreiras físicas.</p> <p>P5 O recreio das crianças tem as dimensões suficientes e não tenho receio que o meu educando o utilize.</p> <p>P6 A área destinada à alimentação é ampla e arejada.</p> <p>P7 O veículo que assegura o transporte da creche encontra-se em boas condições.</p> <p>P8 Os materiais utilizados no chão e o mobiliário são adequados ao uso pelas crianças.</p> <p>P9 Existem extintores e estão bem visíveis.</p> <p>P10 As diferentes áreas da creche estão identificadas e sinalizadas.</p> <p>P11 O pessoal veste de forma apropriada e estão identificados.</p> <p>P12 Existe um espaço destinado à divulgação das actividades e das normas de procedimento.</p>
Flexibilidade	<p>P13 Normalmente, as actividades programadas são executadas.</p> <p>P14 Quando uma actividade programada não é realizada, sou informado da razão.</p> <p>P15 Os horários de entrada e saída das instalações são do meu conhecimento e são cumpridos.</p> <p>P16 O transporte da creche está no sítio combinado à hora certa.</p>
Competência Técnica	<p>P17 O pessoal tem a formação técnica necessária às funções que desempenha.</p> <p>P18 No geral, penso que o pessoal gosta daquilo que faz.</p>
Responsabilidade e Receptividade	<p>P19 Quando me atrasei no cumprimento do horário, tive sempre compreensão.</p> <p>P20 Se necessário, sei a quem me dirijo para obter informações sobre o comportamento do meu educando.</p> <p>P21 Se apresento uma reclamação, sei que é tomada em atenção.</p> <p>P22 O serviço de refeições é adequado.</p> <p>P23 As instalações estão sempre limpas.</p> <p>P24 Confio na Creche e não me lembro de ter apresentado uma reclamação.</p> <p>P25 A mensalidade praticada justifica o serviço prestado.</p>
Atendimento e Comunicação	<p>P26 Quando contacto a Creche sou bem atendido e com rapidez.</p> <p>P27 Existe um espaço próprio e reservado para obter as informações de que necessito.</p> <p>P28 É fácil contactar o responsável pela Creche.</p> <p>P29 Periodicamente a Creche toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando.</p> <p>P30 Já fui convidado a visitar as instalações.</p>



## Apêndice B

# Análise Fatorial

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10,219	34,062	34,062	10,219	34,062	34,062	4,314	14,380	14,380
2	1,983	6,609	40,671	1,983	6,609	40,671	3,792	12,639	27,019
3	1,855	6,182	46,853	1,855	6,182	46,853	2,642	8,807	35,826
4	1,646	5,486	52,339	1,646	5,486	52,339	2,526	8,421	44,247
5	1,279	4,262	56,601	1,279	4,262	56,601	2,511	8,370	52,617
6	1,160	3,866	60,468	1,160	3,866	60,468	1,777	5,923	58,539
7	1,076	3,585	64,053	1,076	3,585	64,053	1,654	5,513	64,053
8	,991	3,302	67,355						
9	,938	3,127	70,482						
10	,870	2,901	73,383						
11	,779	2,596	75,978						
12	,726	2,421	78,400						
13	,644	2,147	80,547						
14	,599	1,996	82,543						
15	,565	1,884	84,427						
16	,551	1,835	86,263						
17	,488	1,627	87,889						
18	,462	1,540	89,429						
19	,412	1,374	90,803						
20	,386	1,285	92,088						
21	,357	1,190	93,279						
22	,324	1,081	94,359						
23	,305	1,015	95,374						
24	,254	,845	96,220						
25	,238	,795	97,014						
26	,228	,762	97,776						
27	,212	,706	98,482						
28	,181	,602	99,084						
29	,145	,483	99,567						
30	,130	,433	100,000						





## Apêndice C

### Guião da Entrevista Semi-directiva

Temas	Objectivos	Objectivos específicos
<b>Bloco I – Legitimação da Entrevista</b>	Legitimar a entrevista e motivar o entrevistado	Apresentação; Legitimação: contextualização da entrevista; explicação dos objectivos e conteúdo da mesma; Garantir a confidencialidade e o anonimato dos entrevistados; Permissão para gravar; Recolha de dados de identificação demográfica.
<b>Bloco II – Relação escola-família</b>	Comunicação entre a escola e a família	Percepções positivas / negativas (sobre o próprio, sobre a escola e sobre a relação); Atribuições positivas / negativas (sobre o próprio, sobre a escola e sobre a relação); Envolvimento na dinâmica da Instituição (conhecimento do Regulamento Interno e Projecto Educativo); Relação com a Educadora / Auxiliares / Encarregados de Educação; Conhecimento e envolvimento na dinâmica da sala;
	Envolvimento da família em actividades da escola	Participação (por auto-sugestão, por sugestão imposta); Compromisso para com as actividades; Autonomia (na proposta e na execução das actividades); Interesse e motivação para realizar as actividades ou para propôr outras; Assiduidade na realização das actividades; Reconhecimento do trabalho

		desenvolvido, pela equipa de sala / pela Instituição.
Envolvimento da família em actividades de aprendizagem em casa		Promoção de actividades que visam a continuidade do trabalho desenvolvido na escola; Tomada de iniciativa para explorar outros domínios / áreas; Acompanhamento do processo educativo (comunicação, estimulação, resolução de problemas).
<b>Bloco III – Qualidade das Respostas Sociais (Creche e Pré-escolar)</b>	Percepções	Positivas/ negativas sobre a resposta social (creche/pré-escolar) – Recursos humanos/ Recursos materiais.
	Satisfação	- Recursos humanos/ Recursos materiais.
	Atribuições	Positivas/ negativas sobre a resposta social (creche/pré-escolar) – Recursos humanos/ Recursos materiais; - Significado de uma resposta social de Qualidade.
<b>Bloco IV – Considerações finais e agradecimentos</b>		Recolher elementos complementares que não tenham sido abordados; Agradecer e valorizar a participação.



## Apêndice D

# Categorias da Análise de Conteúdo

1. Satisfação com a comunicação
2. Informação sobre normas
3. Dinâmica da Sala
4. Relação com a Educadora
5. Relação com as Auxiliares
6. Relação com os Encarregados de Educação
7. Receios
8. Participação em actividades da escola
9. Participação em actividades em casa
10. Relação cuidador-criança
11. Recursos materiais
12. Qualidade percebida



# Apêndice E

## Análises estatísticas

		Valência	Comunicação	Ambiente e equipamento	Competência técnica	Responsabilidade dos serviços	Actividades e serviços	Transporte	Acessibilidade
Valência	Pearson Correlation	1	,091	-,062	-,162(*)	-,072	-,077	,181(*)	,240(**)
	Sig. (1-tailed)		,139	,227	,025	,194	,176	,015	,002
Comunicação	Pearson Correlation	,091	1	,043	-,032	,047	-,037	-,098	,053
	Sig. (1-tailed)	,139		,302	,350	,286	,329	,120	,262
Ambiente e equipamento	Pearson Correlation	-,062	,043	1	-,065	-,050	,060	,017	-,061
	Sig. (1-tailed)	,227	,302		,219	,275	,235	,419	,233
Competência técnica	Pearson Correlation	-,162(*)	-,032	-,065	1	-,153(*)	,016	-,113	-,038
	Sig. (1-tailed)	,025	,350	,219		,033	,423	,087	,324
Responsabilidade dos serviços	Pearson Correlation	-,072	,047	-,050	-,153(*)	1	,106	-,227(**)	-,053
	Sig. (1-tailed)	,194	,286	,275	,033		,101	,003	,264
Actividades e serviços	Pearson Correlation	-,077	-,037	,060	,016	,106	1	-,076	,036
	Sig. (1-tailed)	,176	,329	,235	,423	,101		,182	,333
Transporte	Pearson Correlation	,181(*)	-,098	,017	-,113	-,227(**)	-,076	1	,043
	Sig. (1-tailed)	,015	,120	,419	,087	,003	,182		,304
Acessibilidade	Pearson Correlation	,240(**)	,053	-,061	-,038	-,053	,036	,043	1
	Sig. (1-tailed)	,002	,262	,233	,324	,264	,333	,304	

\* Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).